PROCESO DE COMPRA Nº 380-1000-LPU26

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PARA EL SERVICIO DE PROCESAMIENTO, GESTIÓN Y CURSADO DE CONVERSACIONES A TRAVÉS DE CANALES DE MENSAJERÍA PROVISTOS POR META - PLATAFORMA OMNICANAL.

ÍNDICE

ARTÍCULO 1º. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN ALCANZADO.
ARTÍCULO 2º. OBJETO.
ARTÍCULO 3º. MONTO ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN Y MONEDA DE COTIZACIÓN.
ARTÍCULO 4º. PLAZO DE MANTENIMIENTO DE OFERTA.
ARTÍCULO 5º. DESCARGA DEL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES – DOMICILIOS Y NOTIFICACIONES.
ARTÍCULO 6º. CONSULTAS - ACLARACIONES - IMPUGNACIONES A LOS PLIEGOS DE BASES Y CONDICIONES.
ARTÍCULO 7º. OFERTAS – FECHA Y HORA LÍMITE PARA SU PRESENTACIÓN – APERTURA.
ARTÍCULO 8º. CONTENIDO DE LA OFERTA.
ARTÍCULO 9°. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.
ARTÍCULO 10. CONDICIONES, LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN.
ARTÍCULO 11. GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA.
ARTÍCULO 12. ACTA DE APERTURA.
ARTÍCULO 13. EMPATE TÉCNICO DE OFERTAS.
ARTÍCULO 14. MEJORA DE OFERTA.
ARTÍCULO 15. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA..
ARTÍCULO 16. DICTAMEN DE PREADJUDICACIÓN.
ARTÍCULO 17. IMPUGNACIÓN DE LA PREADJUDICACIÓN.
ARTÍCULO 18. MODALIDAD DE ADJUDICACIÓN – ADJUDICACIÓN.
ARTÍCULO 19. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO.
ARTÍCULO 20. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.
ARTÍCULO 21. MODIFICACIONES AL CONTRATO. PRORROGA.
ARTÍCULO 22. FACTURACION, PAGO Y MONEDA DE PAGO.
ARTÍCULO 23. INCUMPLIMIENTOS – SANCIONES.
ARTÍCULO 24. CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD.
ARTÍCULO 25. INSTANCIAS COMPETENTES.

ARTÍCULO 26. COMPETENCIA JUDICIAL.
ARTÍCULO 27. OBLIGACIONES FISCALES DEL OFERENTE.
ARTÍCULO 28. CONSULTAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS.

ANEXO I – REQUISITOS ADMINISTRATIVOS
ANEXO II – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES PARA EL SERVICIO DE PROCESAMIENTO, GESTIÓN Y CURSADO DE CONVERSACIONES A TRAVÉS DE CANALES DE MENSAJERÍA PROVISTOS POR META - PLATAFORMA OMNICANAL.

ARTÍCULO 1º. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN ALCANZADO

El presente llamado se convoca en los términos del Régimen de Compras y Contrataciones vigente para el Sistema de Compras Electrónicas de la Provincia de Buenos Aires, en adelante "PBAC", en un todo de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 y concordantes de la Ley N° 13.981, y del Anexo I del Decreto Reglamentario Nº DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias, Resolución N° RESOL-2019-76-GDEBA-CGP de la Contaduría General de la Provincia de Buenos Aires que aprueba el Pliego de Bases y Condiciones Generales para la Contratación de Bienes y Servicios, Resolución N° RESOL-2017-5-E-GDEBA-CGP, Resolución N° RESO-2026-170-GDEBA-OPCGP del Organismo Provincial de Contrataciones que aprueba las condiciones de uso del Sistema Provincia de Buenos Aires Compras (PBAC), Resolución Conjunta N° 20/2017 del entonces Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros, Resolución N° 92/2017 del Contador General de la Provincia de Buenos Aires, Resolución Conjunta N° RESOC-2020-2-GDEBA-CGP y en el Decreto N° 1314/2022 sus modificatorias y complementarias, el presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y sus Anexos, que rigen para el procedimiento encuadrado en los artículos 17 de la Ley N°13.981, y 17, inciso 1º del Anexo I del Decreto Reglamentario Nº DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias, bajo la modalidad de Licitación Pública, Proceso de Compra N° 380-1000-LPU26, Expediente Nº EX-2026-27914886-GDEBA-DPTAAARBA.

ARTÍCULO 2º. OBJETO

La presente tiene por objeto la contratación del Servicio de procesamiento, gestión y cursado de conversaciones a través de canales de mensajería provistos por meta - Plataforma Omnicanal, para el año 2027, con destino a cubrir las necesidades de la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires, conforme las condiciones del presente Pliego de Bases y Condiciones Particulares y sus Anexos, que a continuación se detalla:

Renglón	Cantidad	Unidad	Descripción
1	12	Mes	**SERVICIO INTEGRAL DE IMPLEMENTACIÓN, INTEGRACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LOS CANALES DE MENSAJERÍA DE META.** EN UN TODO DE ACUERDO ANEXO II - ESPECIFICACIONES TECNICAS BÁSICAS
2	9.000.000	Unidad	**MENSAJE DE TIPO "SERVICIO" PARA LAS CONVERSACIONES DE WHATSAPP INICIADAS POR EL USUARIO DURANTE EL PLAZO DE DOCE (12) MESES.** EN UN TODO DE ACUERDO ANEXO II - ESPECIFICACIONES TECNICAS BÁSICAS
3	150.000	Unidad	**EXCEDENTE DE MENSAJES PARA LAS CONVERSACIONES A PARTIR DEL RENGLÓN 2.** EN UN TODO DE ACUERDO ANEXO II - ESPECIFICACIONES TECNICAS BÁSICAS.
4	500.000	Unidad	**MENSAJES DE CONVERSACIONES DE WHATSAPP INICIADAS POR ARBA DE TIPO "UTILIDAD" DURANTE EL PLAZO DE DOCE (12) MESES.** EN UN TODO DE ACUERDO ANEXO II - ESPECIFICACIONES TECNICAS BÁSICAS.
5	3.980.000	Unidad	**MENSAJES DE CONVERSACIONES DE WHATSAPP INICIADAS POR ARBA DE TIPO "MARKETING" DURANTE EL PLAZO DE DOCE (12) MESES.** EN UN TODO DE ACUERDO ANEXO II - ESPECIFICACIONES TECNICAS BÁSICAS.

ARTÍCULO 3º. MONTO ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN Y MONEDA DE COTIZACIÓN

El presupuesto estimado para la presente contratación asciende a la suma de pesos mil doscientos cincuenta y seis millones doscientos sesenta mil cuatrocientos ($1.256.260.400).

La moneda de cotización para el renglón 1 será en Pesos ($), en tanto para los renglones 2/5 será en dólares estadounidenses (U$S).

La moneda de pago será Pesos.

ARTÍCULO 4º. PLAZO DE MANTENIMIENTO DE OFERTA

Los oferentes deben mantener y garantizar los términos de su oferta por el plazo de cuarenta (40) días hábiles, contados a partir de la fecha del acto de apertura.

Si el oferente no manifestara en forma fehaciente su voluntad de no mantener su oferta con una antelación mínima de diez (10) días anteriores al vencimiento del plazo, aquella se considerará prorrogada automáticamente por un lapso igual al inicial, ello conforme el artículo 17, apartado 4 “Plazo de Mantenimiento y Renovación” del Anexo I del Decreto Reglamentario N° DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias.

ARTÍCULO 5º. DESCARGA DEL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES – DOMICILIOS Y NOTIFICACIONES

El Pliego de Bases y Condiciones Particulares y sus Anexos se encuentran a disposición de los interesados para su consulta en forma gratuita en los siguientes sitios web: https://pbac.cgp.gba.gov.ar/Default.aspx y https://www.arba.gov.ar/TransparenciaGestion/licitaciones/licitaciones.asp?lugar=ARBA&hist=NO. Para descargar un proceso de compra, es necesario ingresar en el portal https://pbac.cgp.gba.gov.ar, con el usuario y contraseña asignados, buscar el proceso de compra y realizar la acción de “descargar el pliego”. Los avisos, citaciones, notificaciones, intimaciones, así como cualquier tipo de comunicaciones que efectúe la Autoridad Administrativa en el marco de la Ley N° 13.981, serán practicados digitalmente en el domicilio electrónico establecido en el Registro Único de Proveedores y Licitadores (conforme lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 13.981 y Decreto Reglamentario Nº DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias, Resoluciones Nº RESOL-2019- 76-GDEBA-CGP y Nº 713/16 de Contaduría General de la Provincia de Buenos Aires).

ARTÍCULO 6º. CONSULTAS - ACLARACIONES - IMPUGNACIONES A LOS PLIEGOS DE BASES Y CONDICIONES

Los interesados, podrán formular consultas del Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Anexos hasta tres (3) días hábiles previos a la fecha establecida para la apertura de las ofertas, sin computar el día de la apertura. Dichas consultas, deberán ser formuladas a través

del portal de PBAC (https://pbac.cgp.gba.gov.ar) y/o al domicilio electrónico adquisiciones.gga@arba.gov.ar.

El Comitente podrá elaborar aclaraciones o modificaciones al Pliego de Bases y Condiciones Particulares de oficio o como respuesta a consultas de los potenciales oferentes por medio de circulares que serán comunicadas al domicilio electrónico constituido por los interesados y publicadas en los siguientes sitios web https://pbac.cgp.gba.gov.ar/Default.aspx y https://www.arba.gov.ar/TransparenciaGestion/licitaciones/licitaciones.asp?lugar=ARBA&hist=NO y en el Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires.

Las impugnaciones al Pliego de Bases y Condiciones Particulares podrán ser efectuadas hasta un (1) día hábil previo a la fecha establecida para la apertura de ofertas. La impugnación, deberá presentarse en el siguiente correo electrónico: daa.gga@arba.gov.ar, consignando como referencia “Impugnaciones al Pliego de Bases y Condiciones Particulares”, y optativamente podrá ser presentada ante la Mesa de Entradas del Departamento de Actuaciones Administrativas de la Gerencia General de Administración, sito en calle 45 entre 7 y 8, 1º piso, corredor “C”, oficina 115, de la ciudad de La Plata, hasta un (1) día hábil previo a la fecha establecida para la apertura de ofertas, en el horario de 8:00 a 16:00 horas. La misma se incorporará al expediente electrónico principal mediante los mecanismos de vinculación previstos en el Sistema de Gestión Documental Electrónica Buenos Aires (GDEBA), y en ningún caso suspenderá el procedimiento. De la impugnación articulada se dará intervención a los Organismos de Asesoramiento y Control en forma simultánea, quienes se expedirán en un plazo máximo de diez (10) días. La impugnación será resuelta en el acto por el que se apruebe el procedimiento, o se deje sin efecto. Asimismo, el impugnante deberá acreditar la constitución de la garantía de impugnación por el dos por ciento (2%) del presupuesto oficial indicado en el artículo 3º del presente Pliego de Bases y Condiciones de acuerdo a lo establecido en el artículo 19, apartado 1º, inciso d) del Anexo I del Decreto Reglamentario N° DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias.

La garantía deberá constituirse mediante las formas establecidas en el artículo 19 apartado 2°, incisos 2 al 6 del Anexo I del Decreto Reglamentario N° DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias.

En caso de que el interesado optare por constituir garantía mediante póliza de seguros de caución, la misma deberá ser emitida por las compañías autorizadas por la Superintendencia

de Seguros de la Nación, extendidas a favor de la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires y contendrá la cláusula de liso, llano y principal pagador y el sometimiento a la jurisdicción de los Tribunales en lo Contencioso Administrativo del Departamento Judicial de La Plata.

Los importes correspondientes a las garantías de impugnación serán reintegrados al impugnante si la misma fuera resuelta favorablemente.

ARTÍCULO 7º. OFERTAS – FECHA Y HORA LÍMITE PARA SU PRESENTACIÓN - APERTURA

El presente llamado se publicará y comunicará de acuerdo con lo establecido en los artículos 15 y 16 de la Ley N° 13.981 y Decreto Reglamentario Nº DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias.

La cotización de la oferta en PBAC será global.

A tal efecto, se deja constancia que la apertura de ofertas se realizará electrónicamente mediante el PBAC, el **día 16 de octubre de 2026 a las 11:00 horas.**

ARTÍCULO 8º. CONTENIDO DE LA OFERTA

El contenido de la oferta deberá acreditar por si sólo el cumplimiento de los requisitos formales detallados a continuación:

Requisitos económicos:

1) La oferta económica de los renglones debe consignar el precio unitario, el total por renglón y el total general. Para el renglón 1 deberá realizarse en Pesos y para los renglones 2/5 en dólares estadounidenses. Se debe detallar el precio neto, es decir, con sus descuentos e incluyendo Impuesto al Valor Agregado (I.V.A) y demás tributos.

2) Los oferentes deberán acompañar junto con su oferta, los respectivos análisis de costos pormenorizados y detallados (descripción, cantidad operarios, CCT/escala salarial, etc.) a los fines de evaluar la razonabilidad de los valores a contratar. Requiere documentación electrónica. Generar archivo en formato PDF denominado “Estructura de costos”.

Requisitos técnicos:

1) Descripción del servicio ofrecido, de acuerdo a los requisitos establecidos en el Anexo II - Especificaciones Técnicas Básicas. Requiere documentación electrónica. Generar archivo en formato PDF denominado “Descripción”.

2) El Oferente deberá estar certificado bajo la norma ISO 9001:2015 en lo referente al desarrollo, operación y servicios de soporte, según Anexo II- Especificaciones Técnicas Básicas. Requiere documentación electrónica. Generar archivo en formato PDF denominado “Certificado Norma ISO”.

3) El Oferente deberá certificar ser un proveedor oficial de META o ISV (Third Party Service Provider) o bien ser Tech Provider, según Anexo II- Especificaciones Técnicas Básicas. Requiere documentación electrónica. Generar archivo en formato PDF denominado “Certificado Proveedor Oficial”.

Requisitos administrativos:

1) Acreditar su inscripción o haber dado inicio al trámite de inscripción en el Registro Único de Proveedores y Licitadores –conforme artículo 16 apartado 2 del Anexo I del Decreto Reglamentario N° DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA-. Específicamente, deberá acreditar inscripción en dicho Registro para los renglones 1/5, en el Rubro 81: Servicio de Investigación y Científicos, Subrubro: 110.000 Servicios Informáticos. Requiere documentación electrónica. Generar archivo en formato PDF denominado “Credencial Registro Único de Proveedores PBA”.

2) a) La indicación de los domicilios real y legal que se fije en la Provincia de Buenos Aires y electrónico del oferente. Este último será el provisto por el Registro Único de Proveedores y Licitadores de la Provincia, de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 263/2016 y N° 713/2016 de Contaduría General de la Provincia y la indicación de un número telefónico de contacto. Requiere documentación electrónica. Ver Anexo I – Requisitos Administrativos - “a) Denuncia de Domicilio”.

b) Declaración jurada de aptitud para contratar. Requiere documentación electrónica. Ver Anexo I – Requisitos Administrativos - “b) Declaración Jurada de Aptitud Para Contratar” (artículo 9° del Pliego de Bases y Condiciones Generales).

c) Declaración Jurada donde el oferente declara conocer y aceptar todos y cada uno de los aspectos y las condiciones establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones Generales,

Pliego de Bases y Condiciones Particulares. Requiere documentación electrónica. Ver Anexo I – Requisitos Administrativos - “c) Declaración Jurada de aceptación de condiciones”.

d) Declaración jurada que indique que la firma no utiliza ni utilizará mano de obra infantil en ninguno de sus procesos, de conformidad con las normas legales vigentes. Requiere documentación electrónica. Ver Anexo I – Requisitos Administrativos - “d) Declaración Jurada de no Utilización de Mano de Obra Infantil”.

e) Declaración Jurada donde el oferente manifiesta que ante cualquier cuestión judicial que pudiera suscitarse en torno al presente procedimiento de selección y perfeccionamiento del contrato, ambas partes quedan sometidas a la competencia de los Juzgados en lo Contencioso Administrativo de la Provincia de Buenos Aires del Departamento Judicial de La Plata, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción (artículo 6º del Pliego de Bases y Condiciones Generales). Requiere documentación electrónica. Ver Anexo I – Requisitos Administrativos - “e) Declaración Jurada de competencia judicial”.

f) Acreditar haber tomado conocimiento de lo normado en el artículo 16°, apartado III del Anexo I del Decreto Nº DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA. Requiere documentación electrónica. Ver Anexo I – Requisitos Administrativos - “f) Personas no habilitadas para contratar.

3) Deberá presentar garantía de mantenimiento de oferta, según lo establecido en el artículo 11 de este Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

ARTÍCULO 9°. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.

Quienes hubieren descargado el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Anexos conforme a las pautas establecidas en el artículo 5° del presente podrán formular las ofertas correspondientes. La presentación de la oferta se hará a través de los formularios electrónicos disponibles en PBAC cumpliendo todos los requerimientos exigidos en el Pliego de Bases y Condiciones Generales y de Condiciones Particulares y sus Anexos, adjuntando todos y cada uno de los documentos solicitados en ellos en soporte electrónico. Asimismo, los documentos deberán ingresarse en el sistema PBAC en formato PDF, no pudiendo superar cada uno los 20 MB.

Toda documentación que se acompañe y que sea requerida en los pliegos, deberá encontrarse redactada en idioma castellano o en su defecto deberá acompañar la traducción realizada por un traductor oficial.
A fin de garantizar su validez, la oferta electrónicamente cargada deberá ser confirmada por el oferente, lo cual podrá realizarlo únicamente a través de un usuario habilitado para ello, conforme lo normado en el artículo 3° del Anexo Único de la Resolución Conjunta N° 20/2017 del entonces Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros y N° 92/2017 del Contador General de la Provincia de Buenos Aires.

ARTÍCULO 10. CONDICIONES, LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN.

El lugar de prestación del servicio será en las instalaciones de la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires, sito en calle 45 entre 7 y 8 de la Ciudad de La Plata y se deberá coordinar con la responsable de la Gerencia General de Coordinación de Atención y Servicios, Valeria Soledad Verdolini, teléfono de contacto: (0221) 429-4400 interno 94720, de lunes a viernes hábiles, en el horario de 9 a 16 hs.
Los servicios deberán prestarse a partir del 1° de enero de 2027 o fecha posterior, por el término de doce (12) meses.
La movilización del personal, equipos o cualquier otro costo que surgiere con motivo del soporte técnico requerido corren por cuenta del proveedor.
La recepción de Bienes y Servicios, se efectuará conforme lo establecido por Resolución N° RESO-2022-184-GDEBA-CGP.

ARTÍCULO 11. GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA .

Los oferentes deberán formalizar e individualizar la garantía de mantenimiento de oferta en el formulario electrónico de PBAC. El original de instrumento deberá ser presentado en el siguiente correo electrónico: adquisiciones.gga@arba.gov.ar, consignando como referencia “garantía de mantenimiento de oferta”, y optativamente podrá presentarse en el Departamento Gestión de Adquisiciones y Contrataciones, sito en calle 45 entre 7 y 8, 1º piso, corredor “C”, oficina 107, de la ciudad de La Plata, dentro del plazo de veinticuatro (24) horas computado a partir del acto de apertura, en sobre cerrado que indique los datos de la contratación. La fecha de emisión del instrumento de garantía no podrá exceder del día y hora de apertura de ofertas.

El monto de la garantía de mantenimiento de oferta deberá ser equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total de la oferta, de conformidad con lo prescripto en el artículo 19 de la Ley N° 13.981, artículo 19 apartado 1 a) del Anexo I del Decreto Reglamentario N° DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias y artículo 19 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, con la excepción prevista en su apartado 3°, **que determina que las ofertas y adjudicaciones menores a 100.000 UC y mayores a 10.000 UC no requieren garantía de mantenimiento de oferta**, pero sí de cumplimiento de contrato y, de existir anticipo financiero, también contragarantía. Las ofertas y adjudicaciones menores a 10.000 UC no requieren garantías, a menos que exista anticipo financiero, en cuyo caso se exigirá contragarantía.

La falta de presentación de la garantía producirá la desestimación de la oferta sin más trámite.

La garantía deberá constituirse mediante las formas establecidas en el artículo 19 apartado 2°, incisos 1 al 6 del Anexo I del Decreto Reglamentario N° DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias.

En caso que el oferente optare por constituir garantía mediante póliza de seguros de caución, la misma deberá ser emitida por las compañías autorizadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación, extendidas a favor de la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires y contendrá la cláusula de liso, llano y principal pagador y el sometimiento a la jurisdicción de los Juzgados en lo Contencioso Administrativo del Departamento Judicial de La Plata.

En caso de resultar adjudicatario/s, la garantía de mantenimiento de oferta se prorrogará hasta la constitución de la garantía de cumplimiento de contrato.

El Valor de la Unidad de Contratación (UC) se calculará de acuerdo a lo establecido en el artículo 9° bis, de la Ley N° 13.981 y sus modificatorias.

ARTÍCULO 12. ACTA DE APERTURA

El acto de apertura de ofertas se efectuará a través del PBAC, liberándose las ofertas en el día y hora establecidos en el presente pliego, formulándose electrónicamente el Acta pertinente con los siguientes requisitos:

a) Fecha, hora, e identificación de la contratación;

b) Número de orden asignado a cada oferta;

c) Monto de cada oferta y sus variantes;

d) Nombre del oferente y número de C.U.I.T.;
e) Monto y forma de la garantía cuando corresponda su presentación.
Ninguna oferta puede ser desestimada en el acta de apertura.

ARTÍCULO 13. EMPATE TÉCNICO DE OFERTAS

Se considerará empate técnico de ofertas, cuando la diferencia entre las ofertas más convenientes (por precio unitario de renglón o monto global, según corresponda) no sea superior al dos por ciento (2%) y se instrumentará conforme lo normado por el artículo 20, apartado 4º, del Anexo I del Decreto Reglamentario Nº DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias.

En caso de que exista paridad de ofertas, es decir, sin ningún tipo de diferencia numérica entre las propuestas más convenientes, se seguirán los pasos previstos para el empate técnico, con la salvedad que agotadas todas las instancias de desempate, esto es: i) constatación de mayor cantidad de elementos de origen nacional, ii) pedido de mejora de precios, iii) análisis de otras ventajas tales como criterios sustentables, mayor cantidad de elementos de mejor calidad o características diferenciales se procederá al sorteo público de las ofertas empatadas. Para ello deberá fijarse día, hora y lugar del sorteo público y notificarse a los oferentes llamados a desempatar.

ARTÍCULO 14. MEJORA DE OFERTA

Cuando la Comisión de Preadjudicación estime que el precio de la mejor oferta presentada resulte excesivo con relación al monto estimado de la contratación, podrá solicitar, por PBAC una mejora en el precio de la oferta, a los fines de conseguir la más conveniente a los intereses de la Provincia. Ante la negativa del oferente de mejorar el precio, dicha Comisión en su caso, aconsejará proseguir con la adjudicación o declarar la inconveniencia de todas las propuestas, exponiendo los fundamentos en su dictamen.

ARTÍCULO 15. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

Para la evaluación de las ofertas, el organismo podrá requerir de los oferentes, la información complementaria que estime necesaria para el cumplimiento de su cometido, sin que ello afecte

el derecho de igualdad entre ellos, ni altere los términos de las ofertas presentadas. Dicho requerimiento se efectuará por PBAC.

Asimismo, en caso de no cumplir con lo solicitado, la propuesta será desestimada.

ARTÍCULO 16. DICTAMEN DE PREADJUDICACIÓN

Las ofertas serán analizadas por una Comisión de Preadjudicación.

La Comisión de Preadjudicación evaluará en cada oferta el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa vigente y los establecidos en los Pliegos de Bases y Condiciones Generales, Pliego de Bases y Condiciones Particulares y Anexos, la aptitud de los oferentes para contratar, los aspectos formales, legales, económicos, forma de cotización y técnicos de cada oferta.

El cuadro comparativo de precios será confeccionado automáticamente por PBAC tomando la información que surja de la cotización de las ofertas presentadas en el sistema.

En el Acta que se emita como consecuencia de su dictamen, se indicará si hay ofertas inadmisibles, explicando los motivos y disposiciones aplicables, siguiendo igual procedimiento en caso de ofertas manifiestamente inconvenientes. Se dejará constancia de la evaluación de las observaciones que se hayan efectuado y se consignarán los fundamentos normativos de la recomendación aconsejada en el dictamen.

La Comisión emitirá su dictamen mediante PBAC dentro de cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de apertura de las propuestas indicando el orden de mérito de las ofertas que hayan sido aceptadas en el proceso de selección en forma fundada.

Dicho plazo se suspenderá por el requerimiento de informes técnicos o por la intimación a subsanar defectos formales, cursada a los oferentes. La Comisión deberá intimar al oferente, bajo apercibimiento de desestimar la oferta, a subsanar deficiencias insustanciales de su oferta dentro del término que se fije en la intimación.

Es condición que al momento de la adjudicación el oferente se encuentre inscripto en el Registro Único de Proveedores y Licitadores, de acuerdo a lo establecido en el artículo 16 apartado 2° del Anexo I del Decreto Reglamentario N° DECTO-2019-59-GDEBA-CGBA y sus modificatorias.

El dictamen de evaluación de las ofertas se notificará a todos los oferentes por avisos mediante mensajería de PBAC, en el domicilio electrónico declarado por los proveedores de

acuerdo a los términos y condiciones establecidos en la Resolución N° 713/2016 del Contador General de la Provincia de Buenos Aires.

ARTÍCULO 17. IMPUGNACIÓN DE LA PREADJUDICACIÓN

El dictamen de preadjudicación se notifica electrónicamente a los oferentes haciéndoles saber el derecho a tomar vista de las actuaciones y a formular impugnaciones dentro del plazo de tres (3) días hábiles desde la notificación.

Los interesados podrán impugnarlo dentro de los plazos establecidos en el párrafo anterior, presentando el correspondiente descargo en el siguiente correo electrónico: daa.gga@arba.gov.ar, consignando como referencia "Impugnaciones al Dictamen de Preadjudicación", y optativamente ante la Mesa de Entradas del Departamento de Actuaciones Administrativas de la Gerencia General de Administración, sito en calle 45 entre 7 y 8, 1º piso, corredor "C", oficina 115, de la ciudad de La Plata, días hábiles, en el horario de 8:00 a 16:00 horas, junto con la garantía de impugnación.

La garantía deberá constituirse por el tres por ciento (3%) del monto de la oferta del renglón o renglones impugnados, si el Dictamen de Preadjudicación no aconsejare la aceptación de ninguna oferta, el importe de la garantía se calculará sobre la base del monto ofertado por el impugnante por el renglón cuestionado o renglones impugnados/cuestionados, conforme lo establecido en el artículo 19, apartado 1, inciso f) del Anexo I del Decreto Reglamentario N° DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias.

La garantía deberá constituirse mediante las formas establecidas en el artículo 19 apartado 2°, incisos 2 al 6 del Anexo I del Decreto Reglamentario N° DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias.

En caso que el oferente optare por constituir garantía mediante póliza de seguros de caución, la misma deberá ser emitida por las compañías autorizadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación, extendidas a favor de la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires y contendrán la cláusula de liso, llano y principal pagador y el sometimiento a la jurisdicción de los Juzgados en lo Contencioso Administrativo del Departamento Judicial de La Plata.

ARTÍCULO 18. MODALIDAD DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación será efectuada de manera global, según lo dispuesto por el artículo 21 del Anexo I del Decreto Reglamentario N° DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias y los artículos 22 y 23 del Pliego de Bases y Condiciones Generales.

ARTÍCULO 19. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la notificación de la orden de compra al adjudicatario o del instrumento que la sustituya, ello de acuerdo con los lineamientos vertidos en el artículo 23 de la Ley N° 13.981 y Decreto Reglamentario Nº DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias.

ARTÍCULO 20. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.

El adjudicatario deberá constituir una garantía de cumplimiento de contrato, la que no podrá ser inferior al quince por ciento (15%) del valor total adjudicado, las mismas deberán presentarse en el siguiente correo electrónico: polizas.gga@arba.gov.ar consignando en referencia “Garantía de cumplimiento de contrato”, opcionalmente podrá presentarse en el Departamento Órdenes de Compra y Facturación, sito en calle 45 entre 7 y 8, 1º piso, corredor “C”, oficina 106B, de la ciudad de La Plata, dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la notificación del acto de adjudicación, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 19, apartado 1º, inciso b) del Anexo I del Decreto Reglamentario N° DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias.

La garantía deberá constituirse mediante las formas establecidas en el artículo 19 apartado 2°, incisos 1 al 6 del Anexo I del Decreto Reglamentario N° DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias. Si el adjudicatario optare constituir garantía mediante pagaré, el mismo deberá ser a la vista, suscripto por quienes ejerzan la representación de la persona jurídica o cuenten con poder suficiente para su libramiento en su caso, únicamente cuando la contratación supere las 10.000 UC y hasta las 100.000 UC. Los pagarés deberán contener la cláusula “sin protesto” y consignar como lugar de pago el del domicilio del organismo contratante, debiendo el librador fijar el mismo domicilio que el legal constituido en la oferta. En tanto, si optare por constituirlo mediante póliza de seguros de caución, deberá ser emitida por las compañías autorizadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación, extendidas a favor de la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires.

Dicha póliza deberá mantener plena vigencia durante todo el plazo del Contrato y determinando que la Provincia de Buenos Aires, en la persona de la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires, será el asegurado y contendrá el sometimiento a la jurisdicción de los Juzgados en lo Contencioso Administrativo del Departamento Judicial de La Plata.

ARTÍCULO 21. MODIFICACIONES AL CONTRATO. AMPLIACIÓN-PRÓRROGA.

Conforme lo establecido en el artículo 26 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, la decisión de aumentar o disminuir en hasta un veinte por ciento (20%) será notificada antes de la finalización del plazo de ejecución contractual.

El contrato, para los renglones 1/5, podrá ser prorrogado por un plazo de tres (3) meses, pudiendo incluir o no un aumento o disminución en la cantidad o nivel de las prestaciones contratadas. Deberá notificarse al cocontratante con una anterioridad no menor a cinco (5) días corridos de la finalización del plazo de ejecución contractual y deberá perfeccionarse, mediante la notificación de la respectiva orden de compra o suscripción del contrato, hasta treinta (30) días corridos posteriores a la terminación del plazo aludido, previa renovación de la garantía de cumplimiento de contrato.

Superado el plazo de treinta (30) días corridos, el perfeccionamiento de la prórroga requerirá nueva conformidad del cocontratante.

ARTÍCULO 22. FACTURACIÓN, PAGO Y MONEDA DE PAGO.

Para el renglón 1, el pago se realizará por mes calendario vencido, asimismo para los renglones 2/5 el pago será parcial, conforme consumo mensual de conversaciones, por mes calendario vencido.

En todos los casos deberá remitir al Departamento Órdenes de Compra y Facturación vía correo electrónico (email: ordenesdecompra.gga@arba.gov.ar), “Certificación de servicio" con detalle de la efectiva prestación efectuada según Orden de Compra, firmada por Representante Legal/Apoderado. Las facturas en su versión original deberán ser cargadas en el portal Proveedores del Estado BA según el procedimiento implementado por la Contaduría General de la Provincia.

Asimismo, deberá también acompañar la documentación necesaria, conforme lo estipulado en el artículo 30 del Pliego de Bases y Condiciones Generales, esto es: liquidación, presentación y pago de cargas sociales e Impuesto sobre los Ingresos Brutos, último período vencido a la fecha del envío de la factura al correo electrónico arriba mencionado. El pago se efectuará conforme lo estipulado en el artículo 31 del Pliego de Bases y Condiciones Generales.

El pago se efectuará en pesos y a tales efectos para los renglones 2/5, cotizados en moneda extranjera, el importe se convertirá en base al tipo de cambio vendedor, vigente en el Banco de la Nación Argentina al día anterior a la emisión de la orden de pago, sin perjuicio del derecho del contratista de reclamar ulteriormente la diferencia cambiaria que surja entre dicho momento y la acreditación bancaria correspondiente.

Para la carga de facturas electrónicas y notas de débito/crédito, deberá tenerse presente lo establecido por Resolución N° RESO-2022-197-GDEBA-CGP.

ARTÍCULO 23. INCUMPLIMIENTOS - SANCIONES

Cuando los oferentes, preadjudicatarios y/o Adjudicatarios incumplieren con las obligaciones contraídas de la presente contratación, éste será pasible de las sanciones previstas en el artículo 24 del Anexo I del Decreto Reglamentario N° DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias.

ARTÍCULO 24. CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD

El Adjudicatario y la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires se comprometen a preservar la confidencialidad de los datos y/o información propiedad de la otra parte, de la que tome conocimiento por el cumplimiento de la presente Contratación, como así también se obligan al cumplimiento del deber de confidencialidad por parte de sus empleados o terceros subcontratados, cuando el Comitente hubiera autorizado la misma. Se obligan a no retener, copiar o de cualquier manera reproducir, en forma total o parcial, la información a la que tuviera acceso o que la otra parte le hubiera entregado. También se obligan a que tercero contratado para cualquier servicio respete esta cláusula de confidencialidad. El Comitente podrá controlar a la otra parte permanentemente o en cualquier momento para prevenir la

utilización impropia o no autorizada de la información. El deber de confidencialidad subsistirá aún después de finalizado el contrato.
La presentación de la oferta implica el conocimiento y aceptación, en todos sus términos y condiciones, del presente artículo.

ARTÍCULO 25. INSTANCIAS COMPETENTES

Las instancias administrativas o técnicas competentes de la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires, con la intervención del Organismo Provincial de Contrataciones y de los Órganos de Asesoramiento y Control cuando corresponda según la materia, serán quienes se expedirán respecto de la interpretación de las presentes Bases de la Contratación y demás documentación que, posteriormente, integre el contrato.
Serán también quienes intervendrán en todas las cuestiones que las Bases de la Contratación prevén, autorizan, reservan o imponen al Comitente.
En particular, la Gerencia General de Coordinación de Atención y Servicios, será responsable de actuar como contraparte de la relación contractual y tendrá a su cargo la verificación del cumplimiento por parte del adjudicatario de las obligaciones que las Bases de la Contratación establecen.

ARTÍCULO 26. COMPETENCIA JUDICIAL

Ante cualquier cuestión judicial que pudiera suscitarse en torno al presente procedimiento de selección y perfeccionamiento del contrato conforme Ley N° 13.981, ambas partes quedan sometidas a la competencia de los Juzgados en lo Contencioso Administrativo de la Provincia de Buenos Aires del Departamento Judicial de La Plata renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción (artículo 6º del Pliego de Bases y Condiciones Generales).

ARTÍCULO 27. OBLIGACIONES FISCALES DEL OFERENTE

Al momento de la apertura de ofertas, los oferentes no deberán poseer incumplimiento de las obligaciones fiscales referidas a los impuestos sobre los Ingresos Brutos, Inmobiliario y a los Automotores, de conformidad a lo prescripto por el artículo 37 de la Ley N° 11.904.
Si en dicha oportunidad se verificara la existencia de deuda exigible correspondiente a períodos no prescriptos, que no supere el monto establecido en el artículo 156 de la Ley N°

15.558, al momento de la Preadjudicación, esta Agencia de Recaudación intimará al preadjudicatario a la cancelación total de la deuda en el plazo de tres (3) días, bajo apercibimiento de tener por desistida la oferta. Como constancia de lo anterior, esta Agencia de Recaudación emitirá el correspondiente Certificado de Cumplimiento Fiscal (A404-W2).

ARTÍCULO 28. CONSULTAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS

Para consultas técnicas referentes a la utilización del sistema PBAC enviar un correo a mesa.ayuda.opc@gba.gob.ar y para consultas administrativas, enviar un correo a adquisiciones.gga@arba.gov.ar.

PROCESO DE COMPRA N° 380-1000-LPU26
ANEXO I – REQUISITOS ADMINISTRATIVOS

A) DENUNCIA DE DOMICILIO

El que suscribe, con poder suficiente para este acto, denuncia los siguientes domicilios a los efectos previstos en el Pliego de Bases y Condiciones Generales y de Condiciones Particulares del presente procedimiento, comprometiéndome a notificar fehacientemente todo cambio o modificación del/los mismo/s:

1) Domicilio Real:
2) Legal (en la Provincia de Buenos Aires):
3) Electrónico (Res. N° 713/16 CGP):
4) Teléfono fijo y celular:

B) DECLARACIÓN JURADA DE APTITUD PARA CONTRATAR

El que suscribe, con poder suficiente para este acto, declara bajo juramento, que la firma no se encuentra incursa en ninguna de las inhabilidades previstas por el artículo 16 apartado III del Anexo I del Decreto Reglamentario N° DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias.

C) DECLARACIÓN JURADA DE ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

El que suscribe, con poder suficiente para este acto, declara bajo juramento, conocer y aceptar todos y cada uno de los aspectos y las condiciones establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones Generales y las Condiciones Particulares y Anexos.

IF-2026-34305239-GDEBA-GAYCARBA

Firma y aclaración

D) DECLARACIÓN JURADA DE NO UTILIZACIÓN DE MANO DE OBRA INFANTIL

El que suscribe, con poder suficiente para este acto, declara bajo juramento, que la firma no utiliza, ni utilizará mano de obra infantil, en ninguno de los segmentos de sus procesos de fabricación, producción o comercialización de conformidad con las normas legales vigentes.

E) DECLARACIÓN JURADA DE COMPETENCIA JUDICIAL

El que suscribe, con poder suficiente para este acto, declara bajo juramento y acepta que ante cualquier cuestión judicial que pudiera suscitarse en torno al presente procedimiento de selección y perfeccionamiento del contrato, ambas partes quedan sometidas a la competencia de los Juzgados en lo Contencioso Administrativo de la Provincia de Buenos Aires del Departamento Judicial de La Plata, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción (Artículo 6º Pliego de Bases y Condiciones Generales).

F) PERSONAS NO HABILITADAS PARA CONTRATAR EN EL PRESENTE PROCESO DE SELECCIÓN

No podrán presentarse como oferentes en el presente proceso de selección:

1) Los que no puedan ejercer el comercio de acuerdo a la legislación vigente.

2) Las sociedades cuyos directores, representantes, socios, síndicos, gerentes registren condena firme por la comisión de delitos penales económicos y contra la Administración Pública. En todos los casos hasta diez (10) años de cumplida la condena.

3) Las sociedades integradas por personas humanas y/o jurídicas cuyos miembros del Directorio, Consejo de Vigilancia, Síndicos, Gerentes, Socios, Representantes o apoderados sean agentes y/o funcionarios, bajo cualquier forma de modalidad contractual, de la Administración Pública Nacional, Provincial o Municipal.

4) Las sociedades de la Sección IV de la Ley General de Sociedades N° 19.550, excepto para el caso de contrataciones encuadradas en el artículo 18, inciso 1) de la Ley N° 13.981.

5) Las sociedades que se encuentren suspendidas o inhabilitadas en el Registro Único de Proveedores y Licitadores de la Provincia de Buenos Aires.

6) Las personas jurídicas e individualmente sus socios o miembros del Directorio, según el caso, que hayan sido sancionadas con suspensión o inhabilitación por parte de alguno de los Poderes Ejecutivo, Legislativo o Judicial, los órganos creados por la Provincia de Buenos Aires o las empresas y sociedades del Estado, mientras dichas sanciones sigan vigentes.

7) Las personas humanas que hayan sido sancionadas con suspensión o inhabilitación por parte de alguno de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, los órganos creados por la Provincia de Buenos Aires o las empresas y sociedades del Estado, mientras dichas sanciones sigan vigentes.

8) Las personas humanas o jurídicas en estado de quiebra o liquidación.

9) Los evasores en el orden nacional o provincial con sentencia firme y los deudores morosos previsionales o alimentarios declarados tales por autoridad competente.

10) Las personas humanas y los miembros del Directorio, Consejo de Vigilancia, Síndicos, Gerentes, Socios, Representantes o apoderados de sociedades que tengan parentesco hasta dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con funcionarios de la administración provincial centralizada o descentralizada que tengan la facultad de decidir sobre el proceso de selección del oferente.

A efectos de evaluar esta inhabilidad, se establecen los funcionarios con facultades decisorias, resultando la máxima autoridad jerárquica de la jurisdicción el **Licenciado Cristian Girard, Director Ejecutivo de la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires**, y los siguientes de acuerdo a cada detalle:

a) Licenciado Diego Quesada Allue, Subdirector Ejecutivo de Administración y Tecnología: iii) aprobación de Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y las Especificaciones Técnicas iv) autorización del llamado a contratación vi) adjudicación de la oferta más conveniente.

b) Abogada Luisina Colli: Gerenta de Adquisiciones y Contrataciones: i) elevación del requerimiento de adquisición; ii) elaboración de Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y Anexos; v) respuesta a consultas aclaratorias o modificatorias de los Pliegos de Bases y Condiciones en cualquier instancia del procedimiento de selección (sea en etapa previa a la convocatoria para la formulación de sugerencias y observaciones o con posterioridad a la aprobación de los referidos instrumentos).

c) Comisión de Preadjudicación: integrantes: María Julieta Balo, Gilda Cecilia Ahumada, Hernán Pablo Nielsen, Ezequiel Saldaña y Agustín Facundo Giordano.

d) Asesoría Técnica de ofertas: Valeria Soledad Verdolini, Gerenta General de Coordinación de Atención y Servicios y Nicolas Passerini, Gerente General de Tecnología e Innovación.
La falsedad de los datos implicará la pérdida de las garantías y la suspensión del oferente por el plazo máximo previsto en el Anexo I del Decreto Reglamentario N° DECTO-2019-59-GDEBA-GPBA y sus modificatorias. Si la falsedad fuera detectada durante el plazo de cumplimiento del contrato, el adjudicatario se hará pasible de la aplicación de las sanciones previstas para la rescisión del contrato por causas imputables al contratista.

_____
Firma y aclaración

PROCESO DE COMPRA Nº 380-1000-LPU26
ANEXO II – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO

La presente tiene por objeto la contratación del servicio de procesamiento, gestión y cursado de conversaciones a través de los canales de mensajería provistos por Meta (WhatsApp, Facebook Messenger e Instagram), permitiendo la recepción de interacciones iniciadas por los contribuyentes y el envío de comunicaciones salientes desde una Plataforma de Atención, la cual será provista por esta Agencia de Recaudación, conforme las condiciones establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y sus Anexos.
El servicio deberá contemplar:

- Recepción, enrutamiento y gestión de conversaciones entrantes hacia la plataforma de atención.
- Envío de comunicaciones salientes y campañas desde la plataforma hacia los usuarios finales.
- Integración técnica con las APIs oficiales de Meta o a través de proveedores autorizados (Business Solution Provider o Tech Provider).
- Soporte necesario para la configuración, operación y mantenimiento de los canales durante la vigencia del contrato.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- **Renglón 1: Servicio integral de implementación, integración, mantenimiento y soporte técnico de los canales de mensajería de Meta**

Comprende la instalación y configuración para la entrada y salida de mensajes a través de META con el fin de integrar los canales de mensajería en una plataforma de atención provista por esta Agencia de Recaudación.
Incluye el soporte necesario para el mantenimiento, asesoramiento y soporte técnico en relación a META y la integración.

- Requisitos del proveedor:

El Oferente deberá certificar ser un proveedor oficial de META o ISV (Third Party Service Provider) o bien ser Tech Provider. El oferente puede apoyarse en un fabricante o proveedor tecnológico especializado, manteniendo la responsabilidad integral frente a esta Agencia de Recaudación. Puede acreditarse mediante la certificación del fabricante de la solución, acompañada por una carta de respaldo al oferente.
Asimismo, el oferente deberá tener Certificación ISO 9001:2015. Esta puede acreditarse mediante el fabricante o proveedor tecnológico.

- Propiedad de cuentas, canales y migración:

- Las cuentas de Meta Business Manager, WhatsApp Business Account, Facebook e Instagram son propiedad de esta Agencia de Recaudación.
- Se contempla únicamente la migración del número de WhatsApp y cuentas Meta.
- Se debe mantener el número de WhatsApp actual durante la transición (se trata de un único número).

- Servicio técnico:

- El adjudicatario deberá brindar el servicio técnico solicitado para responder dudas de funcionamiento y/o configuración de la integración de META con la plataforma de atención, a través de sus técnicos designados.
- Modalidad: veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año (7 x 24 x 365), a través de medios telefónicos, mail, web conference, WhatsApp u otro establecido.

- Tiempos de respuesta:

- Consultas/dudas generales: Plazo menor a veinticuatro (24) horas.
- Incidentes críticos: Atención bajo modalidad 7x24 con un tiempo de respuesta menor a una (1) hora desde el reporte.

El tiempo de respuesta se mide como el tiempo máximo que transcurre desde que se reporta el problema por cualquiera de los medios previstos hasta que el adjudicatario se contacta para diagnosticar y resolver el incidente en caso de ser necesario.

- Exclusiones y plazos de terceros: Quedan excluidas de la medición del servicio las indisponibilidades atribuibles directamente a Meta, operadores móviles, Internet o sistemas propios de esta Agencia de Recaudación. Los tiempos de resolución quedarán sujetos a los plazos de terceros siempre que el incidente o error corresponda a Meta o carriers y no al proveedor propuesto.

- **Renglón 2: Mensaje de tipo "Servicio" para las conversaciones de Whatsapp iniciadas por el usuario.**

Contemplar el costo de los consumos detallados en el renglón 2 para los mensajes tipo "servicio" de las conversaciones del canal de WhatsApp iniciados por el usuario.
La facturación será en forma parcial mensual, cobrando únicamente las unidades consumidas, el saldo restante quedará disponible para los meses posteriores dentro del período contractual.

- **Renglón 3: Cantidades excedentes de Mensajes para conversaciones tipo Servicio que superen el volumen contratado en el Renglón 2.**

Aplica únicamente en los meses en que se exceda el tope de mensajes contemplados en el Renglón 2, facturando exclusivamente las cantidades excedentes.
La facturación será parcial mensual en función del excedente consumido, el resto quedará disponible.

- **Renglones 4 y 5: Mensajes de conversaciones de WhatsApp iniciadas por ARBA de tipo "Utilidad" durante el plazo de doce (12) meses y Mensajes de conversaciones de WhatsApp iniciadas por ARBA de tipo "Marketing" durante el plazo de doce (12) meses.**

Contemplar el costo de los consumos detallados en los Renglones 4 y 5. Las cantidades declaradas en los renglones corresponden a consumos máximos previstos en función de los tipos definidos por Meta. No se contempla la gestión de consumos excedentes para estos renglones ya que no se realizarán excedentes sobre dicho tope.
La facturación será parcial mensual en función del volumen consumido, el resto quedará disponible.

GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
2026 - "Año de los Derechos Humanos por la Memoria, la Verdad y la Justicia. A 50 años de la última Dictadura cívico militar"

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número: IF-2026-34305239-GDEBA-GAYCARBA

LA PLATA, BUENOS AIRES
Jueves 24 de Septiembre de 2026

Referencia: Pliego y Anexos (Proceso de Compra 380-1000-LPU26)

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 26 pagina/s.

Digitally signed by GDE BUENOS AIRES
DN: cn=GDE BUENOS AIRES, c=AR, o=MINISTERIO DE GOBIERNO BS.AS., ou=SUBSECRETARIA DE GOBIERNO DIGITAL, serialNumber=CUIT 30715124234
Date: 2026.09.24 15:08:34 -03'00'

Luisina Colli
Gerenta
Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones
Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires

Digitally signed by GDE BUENOS AIRES
DN: cn=GDE BUENOS AIRES, c=AR, o=MINISTERIO DE GOBIERNO BS.AS., ou=SUBSECRETARIA DE GOBIERNO DIGITAL, serialNumber=CUIT 30715124234
Date: 2026.09.24 15:08:35 -03'00'